



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

**SATISFACCIÓN Y CLIMA LABORAL DEL
PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. PAZ SOTERO, ROCÍO

ASESOR

Dr. LUIS MONTENEGRO CAMACHO

Línea de investigación

Gestión del Talento Humano

Chachapoyas - Perú

2017

PÁGINA DEL JURADO

.....
DR. Miguel Ángel Vásquez Castro
Presidente

.....
DR. Carlos Alberto Centurión Cabanillas
Secretario

.....
Luis Montenegro Camacho
Vocal

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Rocío del Pilar Paz Sotero egresado (a) del Programa de Maestría (x) Doctorado () en Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC, Chiclayo, identificado con DNI N° 16680886

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: SATISFACCIÓN Y CLIMA LABORAL DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS 2016. La misma que presento para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chachapoyas, 09 julio de 2017

Firma


Nombres y apellidos: Rocío del Pilar Paz Sotero

DNI: 16680886

DEDICATORIA

Agradezco a Dios padre todopoderoso
por ser mi guía cada despertar; darme
esa fuerza para lograr mis metas

A mi abuela Isabel por su gran ejemplo a seguir

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo y toda su plana docente por darme la oportunidad de continuar mis estudios de maestría y de esta manera seguir en mi desarrollo profesionalmente y dar así los conocimientos brindados a mis estudiantes una enseñanza con grandes mejorías, la misma que mejorara ampliamente en su desarrollo personal y académico.

A los trabajadores de la municipalidad provincial de Chachapoyas, por las facilidades brindadas para la realización del presente trabajo de investigación, a quienes les guardo especial deferencia.

La autora.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Pongo a su disposición el presente trabajo de investigación titulado: **Satisfacción y Clima Laboral del personal de la municipalidad provincial de Chachapoyas 2016**; el cual se ha desarrollado siguiendo los parámetros y lineamientos que exige la Universidad César Vallejo. Así mismo la investigación ha permitido conocer mejor el proceso de la investigación científica; contribuyendo a analizar un problema que afecta a los trabajadores en la cual se desarrolló el trabajo.

La satisfacción del trabajador en general son dos elementos que revisten especial importancia, con la finalidad de poder entregar un buen servicio en el sector público; ya que estos factores se encuentran asociados a brindar un sistema social de calidad donde los beneficiados directos son los ciudadanos.

El clima laboral, por otro lado es un elemento que se construye y se reconstruye en base a las dimensiones bajo las cuales son analizadas, en lo que se consolidan las relaciones interpersonales de los recursos humanos que integran la organización; en nuestro caso los trabajadores.

Sin más preámbulo deseo que la presente investigación sea considerada para futuras mediciones de las mismas variables y que los resultados sean comparados, para beneficio de los elementos que constituyen la institución.

El autor.

RESUMEN

El entendimiento de la Conducta Organizacional es fundamental no sólo para los que manejan las instituciones del estado, sino también para los que dirigen instituciones privadas, adecuado para ayudar en la calidad de atención de los usuarios y en la calidad de la prestación de los servicios. Por consiguiente, la medida de la satisfacción laboral y el Clima Laboral; deben de formar parte de una actividad obligatoria como indicadores de la producción y el desempeño laboral.

El objetivo general de este trabajo sobre Satisfacción y clima laboral del personal de la municipalidad provincial de Chachapoyas, fue el determinar la relación entre la satisfacción y clima laboral, con la finalidad de proponer alternativas correctivas que permitan mejorar el comportamiento organizacional. Tuvo como población a 95 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario, y teniendo como resultados principales que el 32,63% de los trabajadores tienen un nivel medio de satisfacción laboral, en relación a los factores como condiciones físicas y confort, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad; mientras que en clima laboral el 44,21% se encuentran en un nivel bajo, y que tiene como dimensiones la administración, los objetivos de la organización, liderazgo, comunicación, motivación y satisfacción laboral. EL Clima Laboral es definido por Chaparro (2006; p.16) como las diferentes percepciones que el empleado tiene de las estructuras y los procesos que ocurren en el centro de trabajo.

En cuanto a la relación de las dos variables ésta resultó alta y directa, implicando que mejor satisfacción laboral de los trabajadores, mejor es el clima laboral, lo que implicaría que se realicen correctivos para solucionar la problemática en ambas variables.

PALABRAS CLAVES: SATISFACCIÓN LABORAL Y CLIMA LABORAL

ABSTRACT

Knowledge of organizational behavior is essential not only for those people rule the state institutions but also for those who rule private institutions, adequated for to help in the quality of care users and the quality of service delivery. Accordingly, the measure of job satisfaction and Work environment; They should form part of a obligatory activity as indicators of production and job performance.

The generall objective of this work about satisfaction and work environment of staff of the municipal dad provincial de Chachapoyas was to determine the relationship between satisfaction and work environment, with the to finality of propose corrective alternatives to improve organizational behavior. It had the population of 95 workers, who were applied a questionnaire, the results were the 32.63% of workers have an average level of job satisfaction in relation to factors such as physical conditions and comfort, labor benefits , administrative policies, social relationships, personal development, tasks performance and relationship with authority; while the 44.21% of the workers in environment are at a low level, and they have as dimensions the administration, the objectives of the organization, leadership, communication, motivation and job satisfaction. The Labor Climate is defined by Chaparro (2006; p.16) as the different perceptions that the employee has of the structures and processes that occur in the workplace.

With respect to the two variables, it was high and direct, implying that better job satisfaction for workers, better work climate, between them, which would imply to make corrective measures solve the problem in both variables.

KEYWORDS: JOB SATISFACTION AND WORK ENVIRONMENT

ÍNDICE

	Pág.
Página del Jurado	ii
Declaración Jurada	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice	ix
Introducción	xi
 I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema.	14
1.2. Formulación del problema	18
1.3. Justificación	18
1.4. Antecedentes	18
1.5. Objetivos	20
1.5.1. General	20
1.5.2. Específicos	20
 II. MARCO TEÓRICO	
2.1. Teoría relacionada con el Clima Laboral.	22
2.1.1. Teorías de Medición	23
2.1.2. Dimensiones del Clima Laboral	24
2.1.2.1 La administración de la organización	24
2.1.2.2 Los objetivos de la organización.	24
2.1.2.3. El liderazgo.	26
2.1.2.4. La comunicación	26
2.1.2.5. La motivación laboral	27
2.1.3. Teorías relacionadas con la Satisfacción laboral.	27
2.2. Marco Conceptual	28

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1.	Hipótesis	31
3.2.	Variables	31
3.2.1.	Definición conceptual	31
3.2.2.	Definición operacional	31
3.3.	Metodología	
3.3.1.	Tipo de estudio	33
3.3.2.	Diseño	33
3.4.	Población y muestra	34
3.5.	Métodos de investigación	34
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.7.	Métodos de análisis de los datos	35
IV. RESULTADOS		
4.1.	Presentación y análisis de la información	37
4.2.	Discusión de los resultados	43
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
4.3.	Conclusiones.	46
4.4.	Recomendaciones.	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		49
Anexos		53

INTRODUCCIÓN

Las instituciones públicas y privadas en la actualidad están obligadas a modificar sus tecnologías, y sus actividades socio económicas, con el objetivo de adaptarse a estos cambios y así lograr los objetivos y metas propuestas, para lograr esto es indispensable que sus empleados se encuentren motivados y satisfechos con la labor que desempeñan en su trabajo, ello redundará en el aumento de su rendimiento y la mejora de la calidad del servicio que prestan, por tanto así también mejorar el clima institucional.

En el campo de las instituciones públicas y privadas en general; la motivación de los trabajadores y lo satisfechos que estén en su centro laboral son esencialmente relevantes; ya que la razón de ser, del sistema público, es brindar un adecuado servicio a la sociedad en general; ya que acuden con la finalidad de mejorar su interacción social y ser una persona más culta. Por ello el conocimiento de la satisfacción y el clima laboral de los trabajadores constituyen factores relevantes para la institución en cuanto a sus objetivos que se proponen alcanzar.

Esta investigación sobre Satisfacción y clima laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Chachapoyas; tuvo como objetivos analizar las características que presenta la satisfacción laboral y el clima laboral y la relación que existe en ambas variables y de esta manera contribuir a crear un clima laboral adecuado en pro de la mejora de la institución.

El presente trabajo comprende seis capítulos; a los cuales

-El Capítulo I se presenta el problema de investigación; el contiene la realidad problemática y la formulación de nuestro problema expresado en interrogantes. Así mismo en el contenido del presente capítulo se expresa las razones que justifican el estudio; los objetivos que nos hemos planteado tanto a nivel general como los específicos y por último se exponen las limitaciones por las cuales hemos atravesado en la realización del presente informe.

-El Capítulo II se centra en el marco teórico, donde hallamos los antecedentes de estudio de algunos autores que respaldaron la investigación, el desarrollo de los puntos clave de la Satisfacción Laboral y el Clima laboral; dentro de los cuales encontramos definiciones, clasificaciones, teorías, etc.

-En el Capítulo III se expone la metodología empleada en el estudio: el tipo de investigación el cual fue descriptiva correlacional: la población con la que se trabajó fueron 95 trabajadores de la gerencia de recursos humanos. Se detallan a sí mismo los instrumentos utilizados y se explica cómo se han procesado los datos. Los métodos de investigación y las técnicas utilizadas también se detallan en el presente apartado.

-El capítulo IV presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos; los cuales se detallan primero en relación al clima laboral y por último los resultados que corresponden a satisfacción laboral.

-Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación. Y proporcionamos las referencias bibliográficas con los anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema.

A nivel mundial, en los países industrializados se dan cambios vertiginosos en lo socio económico y educativo que han influido en el quehacer humano en todas las áreas de su desenvolvimiento, influenciando en las relaciones interpersonales de los seres humanos y la relación que establece el trabajador con las organizaciones laborales a las que pertenece. Y del mismo modo en estos ambientes de modernización el uso de las tecnologías juega un papel importante en la producción de bienes y servicios y por tanto deben de ir de la mano con la satisfacción y motivación del trabajador.

En estas circunstancias las instituciones públicas o privadas debidamente organizadas se deben adaptar a la misma velocidad de dichos cambios y por tanto desarrollar en sus trabajadores conductas flexibles y creativas, con la condición de que sean satisfechas sus necesidades básicas en un exigente mercado que atiende en lugares dinámicos y altamente competitivos. Este desafío no sólo debe ser para los responsables de instituciones, sino también para los empleados que en ellas trabajan, teniendo en cuenta que el elemento principal de cualquier sistema de organización laboral está formado por la relación existente entre el trabajador y organización. (Mayón, 2010; p.63).

Los trabajadores son los que realizan permanentemente una sucesión de actividades, y estas mismas son coordinadas con la organización, por lo que de ésta manera se logran alcanzar las metas y, por lógica desarrollar su misión. Por tanto, en el trabajo mancomunado entre directivos y empleados es que se logran los objetivos trazados y el desarrollo de la organización. Trabajador y organización permanentemente se encuentran interactuando, por supuesto en base al desempeño es que la organización retribuirá de manera adecuada para poder así satisfacer sus necesidades básicas y fundamentales para seguir retribuyendo con su trabajo. (Aguirre y Ortega 2005, p.23).

Esta relación se amplía, sin necesidad de que exista una cláusula establecida en el contrato firmado por el trabajador y la institución respectiva, y sin necesidad de establecer recompensa por esa relación establecida. (Cane 1999,

p.32). Podemos decir que esto se refiere a un contrato de carácter psicológico, que alude de manera expectante a procesos netamente psicológicos que forma parte de la conducta de los trabajadores que influyen, directamente en su desenvolvimiento en su área laboral. Se considera a la motivación como uno de estos procesos psicológicos, quizá el más importante, por la razón de su gran predominio en el desempeño. Por eso es válido indicar que las diferencias de los desempeños, se debe a las diferencias motivacionales. (Badodo y Giglio 2006; p.51).

El estudio de la motivación de los empleados y su aplicación metódica en el ámbito laboral requiere fuerza por los años 50 del siglo pasado, y es cuando se comienzan a conceptualizar la motivación y desarrollar metodologías específicas de las ciencias del comportamiento aplicados a la relación entre el ser humano y su trabajo. Los aportes teóricos y prácticos obtenidos de la motivación han tenido consecuencias para distintos procesos en la organización, como lo son el diseño del trabajo, el estilo de administración, los sistemas de promoción y el tipo de compensación, entre otros. (Chiavenato, 2000; p.63).

Las empresas siempre han utilizado la compensación para retribuir el trabajo de sus empleados. Puesto que la relación existente entre los trabajadores y la institución se da en el nivel en que éstos aporten su trabajo a cambio de algo de valor que esperan recibir en compensación, se puede apreciar que el concepto de éste término, lejos de ser una herramienta imprescindible, se ha convertido en un factor determinante e importante de la existencia misma de la organización. (Davis y Newstrom, 1999; p.23).

Badodo y Giglio, (2006) indican que es comprensible considerar y entender que las recompensas, junto con sus efectos motivacionales en los trabajadores, como estimulantes en el aumento del desempeño laboral como factores importantes de los objetivos organizacionales y por tanto esto logre la satisfacción de los empleados. También es de gran consideración al estudiar el logro de las diferentes teorías acerca de la motivación, en el sentido de relacionarlas con las distintas formas de retribución, buscando en algunas investigaciones la relación entre motivación y las compensaciones o investigar si la motivación direcciona el desempeño del trabajador hacia lo que necesita la institución. (p.56)

De lo expuesto en lo anterior el factor compensación sería uno de los factores más importantes para lograr la satisfacción laboral, y esto a su vez serviría para que los trabajadores puedan satisfacer sus necesidades humanas, lo que repercutiría en la mejora productiva del trabajador en la institución. Esto se argumenta en los estudios de la escala de necesidades del ser humano, (Maslow s.f; p.12)

La compensación no sólo debe referirse a salarios, sino también a reconocimientos, felicitaciones, etc. Todo esto repercute en la motivación del trabajador y ayuda a satisfacer las diferentes escalas de necesidades del trabajador por tanto logrará su satisfacción laboral.

El estudio de la Satisfacción Laboral es de gran importancia por constituirse en las organizacionales el grado de eficacia, eficiencia y consistencia alcanzada por la institución; como tal, son indicadores del comportamiento adecuado de los trabajadores, lo que llevaría a implementar políticas y decisiones institucionales significativas. También la satisfacción laboral es de gran interés porque nos indica los buenos oficios de la institución para satisfacer las necesidades de los empleados en lo siguiente: se ha comprobado que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar con mayor incidencia a sus puestos de trabajo; se ha comprobado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años; y se entregan con mayor dedicación a su trabajo; y la satisfacción laboral se refleja en la vida particular del empleado, en sus relaciones sociales y en las actividades que realizan. (Hernández, 2004; p.96).

De lo anterior vemos la gran importancia de la satisfacción laboral dentro de las organizaciones, veamos en otros aspectos que se involucra a la satisfacción laboral.

La satisfacción presenta diversas variantes en el trabajo en situaciones específicos al analizar el concepto que el hombre tiene respecto a dos grupos de necesidades: como animal para evitar el dolor y como ser humano, para desarrollarse psicológicamente. Los estudios acerca de Satisfacción Laboral se refieren a la detección de cinco factores: logros, reconocimiento, trabajo,

responsabilidad y progreso, del mismo modo hay factores de insatisfacción: como las políticas de la institución y su administración, supervisión, salario, relaciones interpersonales y condiciones laborales. Cabe señalar que en el estudio de Herzberg los factores de satisfacción e insatisfacción no tienen una relación recíproca, pero tampoco opuesta. Los empleados buscan la higiene, seguridad y adaptación (ambos de tipo animal) buen ambiente y crecimiento personal. (Herzberg, 1967; p.61).

También hay factores importantes que determinan la satisfacción laboral, que es la coincidencia entre el empleado y su área de trabajo, interviniendo las características del puesto y la importancia de la naturaleza (Arellano, 2004) afirma:

Es evidente la necesidad de conocer, científicamente, la satisfacción en el trabajo por los que actúan en el escenario educacional, para que el papel del líder de un equipo multidisciplinar, disfrute mejor de los recursos humanos existentes y desarrollar un trabajo, para el alcance de las metas deseadas. Las actividades del trabajador comprenden las diferentes tareas desde preparar bien su trabajo hasta la atención al público en general. (p.33)

A nivel local, el desarrollo de la presente investigación profundizara en conocer el nivel de satisfacción y clima laboral de los trabajadores de una institución (municipalidad provincial de Chachapoyas) y concluir si existe relación entre ambas variables para sugerir alternativas de solución para mejorar la problemática encontrada.

Las malas relaciones interpersonales provoca muchos conflictos en las personas que se ve reflejado en el momento de atención al usuario, bajo sueldo, exceso de trabajo en condiciones no adecuadas, problemas familiares que afectan su estado anímico, incompatibilidad de caracteres entre jefe y trabajador encontrándose desmotivado y no recibir compensación; de igual manera es muy importante saber que al tener una excelente relación interpersonal nos llevará a tener un clima favorable ya sea en la empresa, familia, o institución donde se labora, etc; es por ello que se ha realizado ésta investigación para determinar los factores que se ven afectados y así en una próxima investigación buscarle su solución.

El presente estudio se da porque factó perceptiblemente se ha podido manifestar en forma repentina algunos problemas que se vienen presentando, existen los siguientes detalles a continuación:

- Regular colaboración, entre empleados.
- Regular planeación, gestión, y control por parte de la dirección.
- Regular liderazgo por parte de los directivos y empleados.
- Las relaciones interpersonales entre la comunidad son medianamente colaborativas.

El objetivo de la actual investigación es poder manifestar si esta mediana o regular satisfacción se indica con el clima laboral de los trabajadores.

1.2. Formulación Del Problema

¿Cómo se relaciona la satisfacción y el clima laboral en los trabajadores de municipalidad provincial de Chachapoyas en el 2016?

1.3. Justificación.

La presente investigación se justifica por las siguientes razones:

Habiéndose encontrado un bajo nivel de atención al usuario y un clima desfavorable entre trabajadores se quiere mejorar la satisfacción y el clima laboral del personal de la municipalidad provincial de Chachapoyas en base a sus habilidades del trabajo en equipo, para favorecer la mejora de la organización de la institución.

De lo expuesto anteriormente nos permitirá de acuerdo a los resultados encontrados en posteriores trabajos de investigación, tomar medidas adecuadas y pertinentes que estén al alcance de la institución en mejorar la satisfacción y el clima laboral. Mejorando la productividad de la institución, y el beneficio del mismo trabajador.

1.4. Antecedentes.

Se ha encontrado que a nivel internacional algunas propuestas de

investigaciones. Marcano (2006) afirma:

Un trabajo de investigación al cual denominó: “Modelo de evaluación del desempeño profesional docente” tesis presentada para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Pedagógicas; la investigación se realizó en la República de Venezuela. El objeto de la citada investigación es el proceso de evaluación del docente y el campo de acción la evaluación del desempeño profesional del docente. (p.16)

Llegándose a establecer en sus conclusiones que los factores que influyen en su nivel de desempeño profesional son los siguientes:

Existencia de una insuficiente preparación de los directivos en el orden psicopedagógico para cumplir su función evaluadora, predominio de estilos autoritarios y tolerantes en el proceso de evaluación por parte de los directivos, la evaluación no constituye un instrumento que contribuya al mejoramiento y perfeccionamiento del desempeño del docente, la evaluación no constituye un proceso sistemático, los métodos de evaluación no se ajustan a las exigencias del sistema educativo, a las transformaciones sociales que han ocurrido en Venezuela, predomina un clima de insatisfacción en el profesorado hacia los procesos de evaluación y las actas de visitas no constituyen un instrumento que permite introducir mejoras en el proceso y mucho menos diseñar un sistema de acciones para el desarrollo profesional. (Marcano, 2006; p.62)

Como se puede observar, la falta de preparación de los directivos para evaluar, su autoritarismo, etc. son factores que merman la satisfacción laboral de los trabajadores, por tanto afecta su desempeño laboral.

A nivel regional Obando y Vallejo (2001) desarrollaron una investigación titulada: “Clima Organizacional y productividad académica en el docente de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2001” en el cual llegan a las siguientes conclusiones: que del 83% que participo en la prueba; el 23% presenta un clima muy desfavorable; 30% desfavorable y el 30% favorable, lo cual es un indicador que las cosas no marchan adecuada y estructuralmente, en demérito de la Facultad de Enfermería. Este trabajo desarrollado en nuestra localidad muestra la asociación de las variables que se señalan a fin de brindar

un mejor soporte para el tema de la productividad académica. Sin embargo hay que tener en cuenta que la productividad académica no es un factor determinante del clima organizacional; ya que es una función inherente al funcionamiento de la universidad. (p.42)

En la tesis de Alquizar (2007; p.10), que busca relacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la empresa “SEDALIB S.A” de Trujillo.

De la tesis anterior se menciona que la satisfacción laboral implica una serie de actitudes positivas además de una tendencia valorativa del buen clima de los trabajadores que influirán de una manera significativa en los comportamientos de cordialidad y buenas prácticas de atención a los usuarios de dicha entidad.

1.5. Objetivos.

1.5.1. General.

Demostrar que se relacionan el nivel de satisfacción y el clima laboral del personal de la municipalidad provincial de Chachapoyas

1.5.2. Específicos

En el presente trabajo de investigación se tienen los siguientes objetivos específicos:

1. Determinar el nivel del clima laboral del personal de la municipalidad provincial de Chachapoyas.
2. Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de la municipalidad provincial de Chachapoyas.
3. Determinar el grado de relación existente entre el clima y satisfacción laboral del personal de la municipalidad provincial de Chachapoyas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Teorías relacionadas con el clima laboral.

EL Clima Laboral es definido por Chaparro (2006; p.16) “como las diferentes percepciones que el empleado tiene de las estructuras y los procesos que ocurren en el centro de trabajo”.

El clima laboral, es el medio ambiente humano y físico en el que se ejecuta el trabajo diario y se relaciona con la satisfacción del trabajador y con la productividad de la empresa. Está vinculado con el trabajo directivo, los comportamientos de los trabajadores, la forma de trabajar y de relacionarse, la interacción dentro de la institución, la maquinaria que se utiliza y con la propia labor que cada uno realiza. (Chaparro 2006; p.12)

Orbegoso (2010) nos dice que el clima laboral está definido por: “las percepciones de los individuos acerca de su organización afectadas por las características de ésta y las personas” (p. 353).

Lo que nos dice, que el clima laboral es la manera como los trabajadores indican el ambiente del trabajo, en el que dedican gran parte de su tiempo.

Caligiore y Díaz (2003) nos dicen “el clima se divide en estructuras organizacionales, tamaños de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, etc.” (p.645).

Eso quiere que en el ambiente laboral se involucren diversos componentes que de una u otra forma se manifieste favorable o desfavorablemente

Airola, Cayazzo, Pedrals, Rodríguez y Sánchez (2009) indica el clima laboral que: “las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas” (p. 1428). Esto nos dice que “el clima laboral tiene que ver como los empleados perciben el trabajo que realizan, la forma de realizarlo de manera autónoma, con capacidad de pertenencia hacia la organización, la forma de involucrarse y los incentivos socio económicos que logra con ellos”.

2.1.1. Teorías de medición

“Las teorías que se refieren a la evaluación del clima laboral son diversas pero en muchas de ellas contienen las mismas variables o al menos algunas parecidas; las teorías no sólo sirven para evaluar sino también sirven para comprender clima organizacional que prevalece en la institución.” (Dessler, 1986)

Dessler (1986) hace una recopilación de diversas teorías, para entender el clima laboral y la conducta de los trabajadores. Las más representativas son las siguientes:

Existen 5 variables estructurales y objetivas para constituir el clima laboral, siendo éstas el tamaño, estructura organizacional, complejidad de los sistemas, pauta de liderazgo y dirección de metas. Waters y sus colaboradores (Citado por Dessler, 1986) establecieron distintos cuestionarios sobre clima organizacional y mostraron cinco factores globales que resumían todos los demás, siendo éstos la estructura organizacional eficiente, autonomía de trabajo, supervisión rigurosa, impersonal, ambiente abierto, estimulante, orientación centrada en el empleado. (Forehand y Gilmer, 1964).

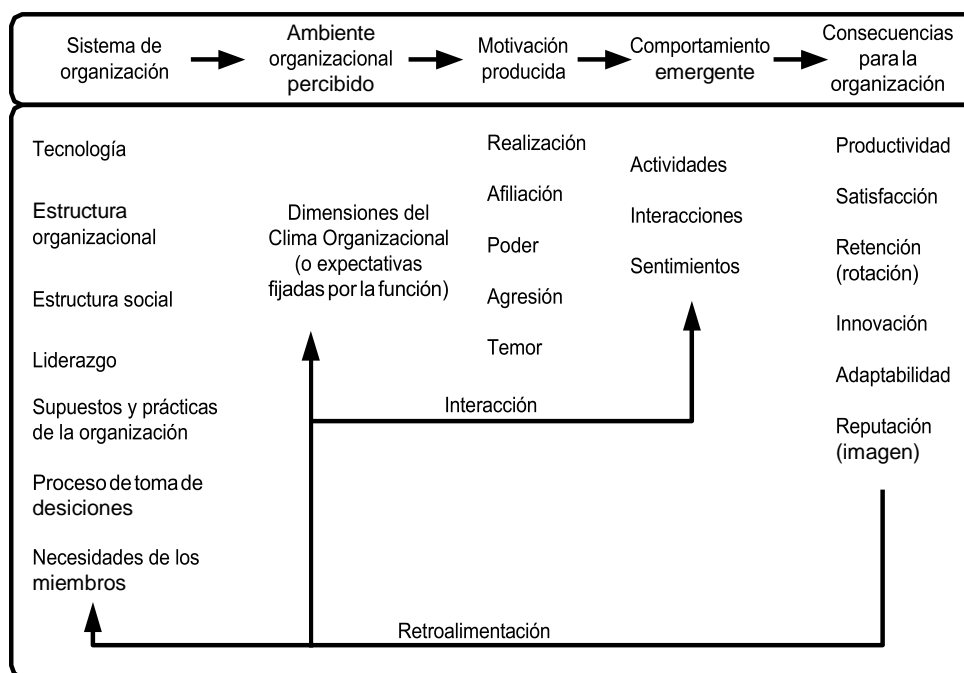
También tenemos a Likert (1967) que presenta 4 sistemas que corresponden a la administración de las organizaciones. Estos van desde el que explota autoritariamente hasta el que administra autoritariamente pero de manera benevolente, o al grupo que realizan consultas a los grupos que participan.

Estos sistemas se basan en actitudes de confianza de los subalternos a los jefes.

Litwin y Stringer (2000) indican “Las dimensiones del clima del laboral son: estructura de normas con responsabilidad, recompensas con sanciones, cordialidad con apoyo, cooperación con conflicto y riesgo con compromiso”.

Como se puede observar son varios los indicadores que determinan el clima organizacional son similares y lo presentamos en el siguiente Figura, en donde se incluyen tecnología, estructura, liderazgo y prácticas administrativas.

Figura N° 01: Factores que influyen en la cultura organizacional.



Fuente: Dessler, G (1986, p. 190) Organización y Administración

2.1.2. Dimensiones del Clima Laboral

De acuerdo a lo establecido en la medición del clima laboral y a la recopilación de factores realizada por Dessler (1986), para efectos de su operacionalización y explicación del constructo del instrumento que lo mide, se han considerado las siguientes dimensiones:

2.1.2.1. La Administración de la Organización:

Dessler (1986) nos dice que la Administración de la organización es importantísima, pues es la base de mantener a flote la institución, sobre todo que deben incidir en mejora de la satisfacción de los trabajadores, para lograr así la mejora del clima laboral; los indicadores más importantes que tienen que ver con esta dimensión son los siguientes:

- Incentivos sociales
- Sistemas de Comunicación
- Estándares de liderazgo

2.1.2.2. Los Objetivos de la Administración:

Esta es otra dimensión que ayuda a medir el Clima Laboral. Margulies y Raia

(1998), señala que los objetivos de la organización se enfocan en valores y principios fundamentales.

Este conjunto de valores o principios fundamentales son relativos a la índole del hombre y de su trabajo en el contexto de la organización, el cual influye poderosamente en el proceso y en la tecnología para crear organismos más funcionales. Entre los valores y principios tenemos: brindar oportunidades para que las personas funcionen como seres humanos y no en calidad de elementos del proceso de producción; brindar oportunidades para que cada miembro de la organización, así como la organización misma, desarrollen toda su potencialidad; procurar aumentar la eficiencia del organismo en función de todas sus metas; procurar crear un medio ambiente en el que sea posible encontrar trabajo estimulante, que ofrezca el interés de una prueba por vencer; proporcionar oportunidades a miembros de los organismos, que influyan en la forma de desempeñar el trabajo en la organización y en el medio ambiente, y tratar a cada ser humano como persona que tiene un conjunto completo de necesidades, y que son importantes para el trabajo y para su vida. (Dessler, 1986).

Se reconoce que los aspectos antes vistos ven a los trabajadores como elementos fundamentales de la organización de la institución, y los considera en el logro de los objetivos. Por tanto las “metas de la administración de recursos humanos derivan de los objetivos de la organización. Paralelos a las metas de la institución, la administración de recursos humanos debe considerar los objetivos de cada trabajador que conforma la organización”. (Dessler, 1986).

Entre los objetivos más importantes tenemos: crear, mantener y desarrollar un conjunto de personas con habilidades, motivación y satisfacción suficientes para conseguir los objetivos de la organización; crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de las personas y el logro de los objetivos individuales; y alcanzar eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles. (Chiavenato, 2000; p.16).

Hay dos elementos importantísimos en el comportamiento de las personas que llevan al logro de los objetivos de la institución: La eficiencia y la eficacia, la

primera que logra las cosas con el menor de estos números de recursos, y la segunda que hace las cosas acordadas en el tiempo establecido.

Es por eso que los trabajadores participan en la organización de la empresa y es parte del logro de sus objetivos, y lo hacen mejor cuando están bien identificados con el logro de ellos.

2.1.2.3. El Liderazgo.

Gonzales y Sosa (2003) nos dicen el liderazgo es una capacidad del trabajador que se relaciona con cualquier medida del clima laboral, es considerada como la capacidad de influenciar en una organización para que se logren los objetivos. Cualquier trabajador no tiene la capacidad de influir, y es cierto, que frecuentemente el liderazgo lo tiene por lo general los puestos gerenciales, de igual manera no siempre los gerentes tienen liderazgo, y esto que la institución les proporciona, unos cuantos derechos que no implica que sean necesariamente capaces de ser líderes con eficiencia, y lo mismo ocurre que no necesariamente los líderes ocupen un cargo gerencial.

2.1.2.4. La Comunicación.

Cualquier actividad de la administración involucra diferentes maneras de comunicación, ya sea formal o informal.

“Los directivos, cuando planifican y organizan, están en comunicación con otros o a través de otros. Los expertos en gestión afirman que la comunicación eficaz constituye una de las bases de la conducta ética en la organización”. (Gonzales y Sosa, 2003).

Es por eso que se dice que la comunicación es importantísima en diferentes formas de organización, ya que sin ella no sería posible el control y dirección de la misma, tampoco existiría comprensión y coordinación de esfuerzos entre los directivos y los empleados. Para Gardner y Moore (2003) afirma:

La comunicación sirve para impartir las normas y las acciones de integración de las diferentes áreas organizacionales de la institución. El tratamiento adecuado de la comunicación ya sea horizontal o de forma ascendente y descendente de manera simultánea entre jerárquicos y empleados, hará posible que el clima laboral sea favorable en la organización de la institución. (p.19)

2.1.2.5. Motivación Laboral

La Motivación laboral tiene que ver con las compensaciones que el trabajador recibe, estas retribuciones lógicamente satisfacen sus necesidades, por lo tanto esta dimensión es importantísima que se cubra puesto que va a lograr a mantener un adecuado equilibrio en el clima laboral. Maslow (1991) afirma:

A esto agregamos que sobre el estudio de la motivación humana, nos dice que toda persona como ser racional, mientras más satisface sus necesidades básicas, busca otros tipos de necesidades, y en muchas ocasiones descuida parte de las necesidades básicas para cubrir otro tipo de necesidades; es por eso que Maslow recomienda preguntarnos en el proceso de satisfacción de necesidades: ¿Que estoy haciendo?, ¿Que necesito para seguir?, ¿Cómo debo hacerlo?, lo que nos llevará a motivarnos para poder así encontrar esas necesidades más altas que logren dejarnos satisfechos. Y es así como los colaboradores de las instituciones lograrán la recompensa de su esfuerzo y dedicación personal y profesional. (p.23)

2.1.3. Teorías de la Satisfacción laboral.

La lógica indica que los trabajadores son más satisfactorios en sus instituciones, y es el patrón que siguen estudiosos y administradores de empresas.

Vroom (citado por Dessler, 1986), dice que “las relaciones humanas podrían describirse como un esfuerzo por aumentar la productividad satisfaciendo las necesidades de los empleados”. (p.12)

Davis y Newstrom (1999) nos dicen: *“la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo”*. (p.11)

Hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral es un término individual, puesto que se toma en cuenta las actitudes individuales de los trabajadores; que es diferente cuando se habla de satisfacción de un grupo de trabajadores, en este caso se utilizan los términos de satisfacción grupal. Crow y Hartman (1995), definen:

La satisfacción no como el sentirse bien, sino como la ausencia de sentirse mal. Esto implica que conforme la edad de las personas aumente, la aspiración de su trabajo disminuye y por consiguiente la satisfacción laboral se estabiliza, puesto que se sienten conformes con el nivel que ocupan y con lo que han conseguido, agregando también que las fuentes que le producen satisfacción disminuyen tales, como los ascensos al cargo y el posible retiro. (p.21)

Los autores Hellriegel, Slocum, y Woodman (1999) mencionan que las “fuentes de satisfacción y de insatisfacción del trabajo cambian de un trabajador a otro y que se consideran importantes pues incluye el reto del trabajo, el nivel de interés del trabajo para los empleados, el nivel de actividad física a utilizar, las condiciones de trabajo, los diferentes estímulos que la organización provee, la naturaleza de los colegas, etc.”

La satisfacción laboral es un factor que tiene relación directa con la rotación y el ausentismo. De ahí que a altos niveles de satisfacción laboral corresponden índices muy bajos de ausentismo y rotación, pues la gente siente alto compromiso con la empresa además de una estabilidad emocional. Por el contrario, se producen niveles bajos de rotación y ausentismo cuando la satisfacción laboral es muy baja; esto puede ser provocado por actitudes desfavorables de las personas hacia su puesto, relación con el jefe, remuneración, reconocimiento, etc. (Gonzales y Sosa, 2003).

Y esta es una situación muy importante a considerar, el hecho de que una persona que esté satisfecha, implica que va a querer y se va a identificar con el área de trabajo.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Satisfacción laboral

Se define Satisfacción Laboral como las diferentes actitudes que tiene un trabajador hacia su trabajo (Robbins, 1999), entre los factores concretos tenemos

la empresa, los jefes, el supervisor, los colegas, los sueldos, los ascensos, las condiciones de trabajo, etc. y la vida en general dentro de la institución o empresa donde se trabaja. Es decir, quien está dichoso con su trabajo tiene esas actitudes positivas hacia el mismo; quien está insatisfecho, tiene actitudes negativas.

2.3.2. Clima laboral

El Clima Laboral es considerado por la mayoría de autores como la propiedad percibida de los trabajadores de una organización y que influye por tanto en el comportamiento de los mismos, o sea, los aspectos internos de la organización implican tener diferentes clases de motivación lo que repercute en su desempeño laboral. (Robbins, 1999).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis.

Hi: Si, existe relación significativa entre el clima y la satisfacción laboral del personal de la municipalidad provincial de Chachapoyas.

Ho: No existe relación significativa entre el clima y la satisfacción laboral del personal de la municipalidad provincial de Chachapoyas.

3.2. Variables.

3.2.1. Definición conceptual.

Variable 1: Satisfacción laboral.

Actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañerismo). Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecúa a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos. (Palma 1999; p.16)

Variable 2: Clima laboral.

Percepciones e Interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra. (Anzola 2003; p.30)

3.2.2. Definición operacional.

A continuación se presenta la siguiente tabla en la cual se detallan, las dimensiones e indicadores de cada una de las variables del trabajo de investigación.

Tabla nº 01: Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES
INDEPENDIENTE : CLIMA LABORAL.	- Autorrealización. - Involucramiento laboral. - Supervisión. - Comunicación. - Condiciones laborales. - Condiciones Físicas y/o Materiales.	- Existen oportunidades de progresar en la institución. - Las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse. Grado de autonomía de la empresa. Grado de percepción de equidad en cuanto a la remuneración del trabajo bien hecho. Grado de percepción del nivel de reto y de riesgo tal como se presenta en la situación de trabajo. Grado de percepción acerca del apoyo recibido por la empresa. ▪ Nivel de confianza que un empleado pone en el clima de su empresa ▪ Mis supervisores y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuan bien estoy realizando mi trabajo. ▪ Los supervisores nos hacen saber cuán bien ellos piensan que lo estamos haciendo. ▪ Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca si estoy desarrollándolo en forma adecuada. ▪ La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. ▪ El ambiente donde trabajo es confortable. (ventilación, iluminación, etc.) ▪ La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable. ▪ En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente. ▪ Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles). ▪ Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. ▪ Me siento mal con lo que gano. ▪ Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable. ▪ Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. ▪ Siento que doy más de lo que recibo de la institución. ▪ La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. ▪ Me disgusta mi horario. ▪ El horario de trabajo me resulta incómodo. ▪ El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocida. ▪ El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones. ▪ Me agrada trabajar con mis compañeros. ▪ Prefiero tomar distancia con las personas con las que La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo. ▪ Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. ▪ Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente. ▪ Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.
DEPENDIENTE SATISFACCION LABORAL	- Beneficios Laborales y/o Remunerativos.	

	-Políticas Administrativas. -Relaciones Interpersonales. Desarrollo Personal. -Desempeño de Tareas. -Relación con la Autoridad.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo ▪ Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente. ▪ Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo. ▪ La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otro. ▪ Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. ▪ Me siento realmente útil con la labor que realizo. ▪ Mi trabajo me aburre. ▪ Me siento complacido(a) con la actividad que realizo. ▪ Me gusta el trabajo que realizo. ▪ Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo. ▪ Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo. ▪ Mi jefe es comprensivo. ▪ La relación que tengo con mis superiores es cordial. ▪ No me siento a gusto con mi jefe. ▪ El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.
--	---	--

3.3. Metodología.

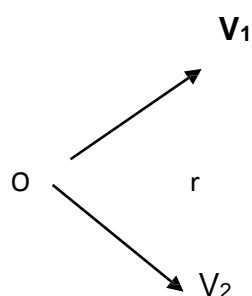
3.3.1. Tipo de estudio.

El presente trabajo de investigación es descriptivo y correlacional “Es Descriptivo, por que describe los fenómenos que estamos observando y correlacional, por que consiste en investigar y analizar la relación que existe entre dos variables. (Hernández, Fernández y Baptista 2010).

Diseño:

El diseño de investigación es correlacional. Por qué trata de conocer si una determinada variable está asociada con otra, pero no explica las relaciones causales entre ellas.

Esquema:



Donde:

O = Observación

V₁ = Medición de la variable satisfacción laboral en los trabajadores

V₂ = Medición de la variable clima laboral en los trabajadores.

r = Relación entre ambas variable

3.3.2. Población y muestra.

La municipalidad provincial de Chachapoyas cuenta con un total de la población de 220 municipales de los cuales se ha aplicado los instrumentos a una muestra de 95 trabajadores que se obtiene de la fórmula:

$$n = \frac{z^2 pq N}{(n-1)e^2 + z^2 pq}$$

Donde N=220, p=0.5, q=0.5, e=0.08 y z=1.96 (Al 95% de confianza).

3.4. Métodos de investigación.

Considerando las fases del proceso de investigación los métodos que se utilizaron son:

Métodos teóricos, donde tenemos al método histórico lógico, que nos permite conocer los antecedentes en las distintas etapas cronológicas para conocer la evolución y desarrollo del objeto de investigación. Es necesario conocer la historia, las etapas principales del desenvolvimiento y las conexiones históricas fundamentales, poniendo de manifiesto la lógica interna de desarrollo que luego implica la modelación. (Del Carpio, 2009).

Otro de los métodos es el inductivo deductivo que nos permite manejar la información sistematizándola; este método estuvo acompañado del analítico sintético que también estuvo orientado al análisis exhaustivo de la información, permitiendo organizarla y contar con un perfil claro de los datos tratados. (Del Carpio, 2009).

En la fase de sistematización de resultados: se utiliza los métodos teóricos

como el método analítico sintético y el método hipotético deductivo, ya que el análisis de un objeto se analiza a partir de la relación que existe entre los elementos del objeto como un todo y a su vez se produce la síntesis sobre la base de los resultados del análisis. Además, se establecieron hipótesis que luego se sometieron a pruebas. (Del Carpio, 2009).

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Se utilizará como técnica de campo, la aplicación de cuestionarios para medir las variables, siendo los instrumentos el cuestionario de satisfacción laboral de 36 enunciados los que han sido dirigidos al personal de la institución que fue validado por dos expertos; y el segundo instrumento aplicado fue sobre el cuestionario de Clima Laboral de 66 ítems; el cual ha sido tomado de la (ODI – Organizational Dynamics Incorporated); cuya estructura ha sido adecuada a nuestro contexto, también validado por los mismos expertos que se muestran en los antecedentes.

3.6. Métodos de análisis de los datos.

Los datos obtenidos, se han procesado en el programa estadístico SPSS 17.0 para Windows y en el programa de Microsoft Office Excel 2010 para realizar algunas tablas, figuras y cálculos adicionales, así como el programa de Microsoft Office Word 2010 para la redacción de la investigación.

El análisis fue cuantitativo concordantes con los objetivos de la investigación, para el cual se utilizaron tablas de distribución de frecuencias, con sus respectivas figuras para visualizar mejor la realidad encontrada, también algunas medidas estadísticas y el coeficiente de correlación de Pearson para analizar la relación entre las dos variables en estudio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

IV. RESULTADOS

4.1. Presentación y Análisis de la Información

Los resultados a presentar están basados en los objetivos de investigación y son los siguientes:

Nivel de clima laboral, obtenido de un test aplicado al personal de la municipalidad provincial de Chachapoyas

Nivel de satisfacción laboral, de un test aplicado al personal de la municipalidad provincial de Chachapoyas grado de relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral.

Objetivo nº 01:

Diagnosticar el nivel del clima laboral del personal de la municipalidad provincial de Chachapoyas

A los trabajadores que conforman el grupo de estudio se les aplicó el test, con el propósito de determinar el nivel de clima laboral, obteniéndose los siguientes resultados específicos:

Tabla Nº 01
NIVEL DE CLIMA LABORAL SEGÚN CATEGORÍAS

Clima	F	%
Bajo	53	55.79
Medio	42	44.21
Alto	0	0.00
Total	95	100.00

Fuente: Resultados de Cuestionario

Fecha: Octubre 2016

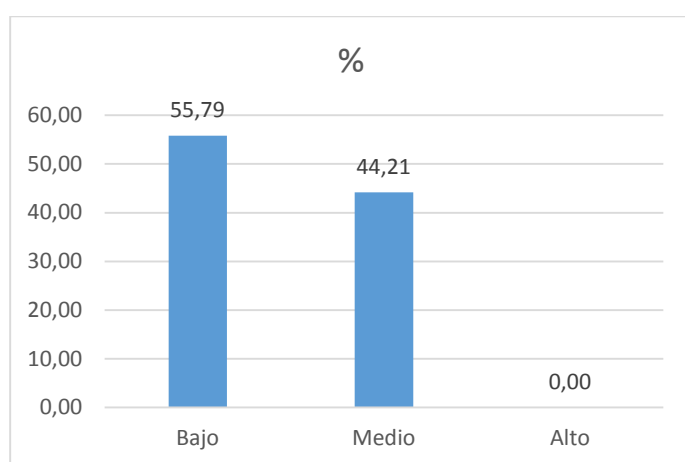
Tabla N° 2:
Estadísticos

Media	88.81
Desv. Est.	13.47
CV	15.16%

Fuente: Resultados del Cuestionario.

Fecha: Octubre 2016

Figura N° 02 Porcentaje en el Clima Laboral



Fuente: Resultados del Cuestionario

Fecha: octubre 2016.

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos por categorías para determinar el Nivel de clima laboral en los trabajadores, según el cuestionario aplicado, se determinó lo siguiente:

En la categoría Alto, no encontramos a nadie que manifieste tener un alto nivel de clima laboral.

En la categoría Medio, encontramos que 42 trabajadores representado por 44,21% que manifiestan haber un clima laboral medio en lo trabajadores.

En la categoría **Bajo**, encontramos que 53 trabajadores representado por 55,79% que manifiestan que el clima laboral es bajo en los trabajadores.

Así mismo se observa que:

El calificativo promedio obtenido por las personas en el nivel de clima laboral, es de 88,81 puntos, lo cual indica que es un calificativo medio bajo con tendencia a ser bajo según escala establecida.

La desviación estándar es de 13.47 puntos, lo que indica que los datos se dispersan esa distancia con relación al promedio tanto a la derecha como hacia la izquierda.

Por otro lado se observa que el nivel de clima laboral es homogéneo con un coeficiente de variabilidad de 15.16%.

Objetivo N° 02:

Diagnosticar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.

A los trabajadores de la gerencia de recursos humanos que conformaron el grupo de estudio se les aplicó un cuestionario, con el propósito de determinar el nivel de satisfacción laboral que tienen, obteniéndose los siguientes resultados específicos:

Tabla N° 03

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN CATEGORÍAS

Satisfacción	f	%
Bajo	64	67.37
Medio	31	32.63
Alto	0	0.00
Total	95	100.00

Fuente: Resultados del Cuestionario.

Fecha: Octubre 2016

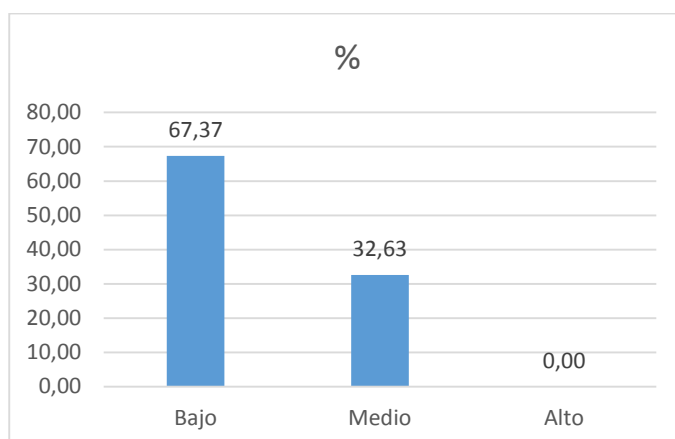
Tabla N°4

Media	43.73
Desv. Est.	7.54
CV	17.24%

Fuente: Resultados del Cuestionario.

Fecha: Octubre 2016

Figura N° 02 Porcentaje de Satisfacción Laboral



Fuente : Resultados del cuestionario.

Fecha : Octubre 2016

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos para determinar el nivel satisfacción laboral, según el cuestionario aplicado a los trabajadores, se determinó lo siguiente:

En la categoría **Alto**, no se encontró ningún trabajador, lo que se manifiesta que nadie tiene un alto nivel de satisfacción.

En la categoría **Medio**, se encontró al 32,63%, representado por 31 trabajadores que manifiestan tener un regular nivel de satisfacción.

En la categoría **Bajo** se tiene que el 67,37% representado por 64 trabajadores, manifiestan que tiene un bajo nivel de satisfacción.

Así mismo se observa que:

El calificativo promedio obtenido por los trabajadores en lo concerniente al nivel de satisfacción laboral, es de 43.73 puntos, lo cual indica que es un calificativo Bajo según escala establecida.

La desviación estándar es de 7.54 puntos, lo que indica que los datos se dispersan esa distancia con relación al promedio tanto a la derecha como hacia la izquierda.

Por otro lado se observa que el nivel de satisfacción laboral es homogéneo con un coeficiente de variabilidad del 17.24%.

Objetivo N° 3:

Determinar la relación existente entre el clima y satisfacción laboral en los trabajadores.

Establecemos la relación puntaje a puntaje y obtenemos lo siguiente:

Tabla Nº 05

Puntuaciones obtenidas sobre nivel de satisfacción y clima laboral

Trabajadores	Clima	Satisfacción
1	85	44
2	85	40
3	88	49
4	99	47
5	87	41
6	89	42
7	77	36
8	77	36
9	89	42
10	89	51
11	88	48
12	87	51
13	69	32
14	100	49
15	88	43
16	95	45
17	83	39
18	85	48
19	88	52
20	93	44
21	100	49
22	75	35
23	71	33
24	83	39
25	99	47
26	65	30
27	88	55
28	89	42
29	79	37
30	67	31
31	85	43
32	65	30
33	88	53
34	87	45

35	75	35
36	95	45
37	88	54
38	99	47
39	80	47
40	79	37
41	87	53
42	77	36
43	81	46
44	81	38
45	91	43
46	88	50
47	81	38
48	88	44
49	87	41
50	87	52
51	88	51
52	65	30
53	79	37
54	71	33
55	67	31
56	81	38
57	95	45
58	100	55
59	65	30
60	75	35
61	115	55
62	111	53
63	89	42
64	75	35
65	111	53
66	85	40
67	103	49
68	111	53
69	91	43
70	91	43
71	103	49
72	65	30
73	101	48
74	101	48
75	105	50
76	115	55
77	111	53
78	101	48
79	103	49

80	101	48
81	107	51
82	107	51
83	95	45
84	73	34
85	115	55
86	113	54
87	89	42
88	107	51
89	65	30
90	95	45
91	71	33
92	73	34
93	87	41
94	107	51
95	113	54

Fuente : Cuestionarios.
Fecha: Octubre 2016

Análisis e interpretación:

Luego de aplicar el coeficiente de correlación de Pearson en Excel a los puntajes obtenidos en los cuestionarios a trabajadores y el test, presentados en el Tabla 5, se obtuvo el siguiente resultado:

= COEF.DE.CORREL (clima y satisfacción laboral) = 0.87007548

Lo que nos indica que existe muy alta correlación y es directa según la escala de Pearson entre las variables nivel de clima laboral y satisfacción laboral.

4.2. Discusión de los resultados

Al inicio de la investigación, mediante la observación o la factoperceptibilidad se detectó trabajadores con un insatisfactorio nivel de clima laboral, esta problemática se evidenció mediante la aplicación de un test que midió el nivel de clima laboral, cuyo resultado salió bajo.

A si mismo también los trabajadores del grupo evaluado suelen salir bajos o regulares en los niveles de satisfacción laboral por razones que obedecen a factores a la variable anterior que es clima laboral. Estos factores presionan al

trabajador a adoptar ciertos comportamientos que le hacen acreedor a faltas de empatía con el usuario.

Los resultados anteriores se relacionan con los antecedentes de estudio de la presente investigación, que también estudiaron dichas variables, saliendo también bajos, lo cual evidencia que es un problema frecuente en las diferentes empresas del país y del mundo.

Las teorías sobre la evaluación del clima laboral son diversas pero la mayoría de éstas involucran las mismas variables o al menos parecida; todas estas teorías sirven para comprender y evaluar el clima organizacional prevaleciente en la organización. Dessler (1986) hace un recopilado de todas estas teorías, que son de varios autores, para comprender lo qué es el clima laboral y el comportamiento de los individuos dentro de la organización. Esto nos lleva que uno de los problemas que se deben evaluar en las empresas es el clima organizacional y como se relaciona este con la satisfacción laboral, y viendo el resultado del objetivo 3, precisamente se relacionan estos dos factores, y quedando para una próxima investigación tratar de resolver uno de los factores para que como consecuencia de su mejora, mejore también el otro factor.

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Conclusiones:

1. En cuanto al clima laboral, los resultados permitieron identificar que el 44,21% se encontraron en la categoría regular; mientras que el resto de trabajadores se ubicaron con un 55,79%, con un bajo nivel de clima laboral.
2. De los resultados de satisfacción laboral se determina que el 32,63% se encontraron en la categoría regular; mientras que el resto de trabajadores con un 67,37%, tienen un bajo nivel de satisfacción laboral.
3. La relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores es alta y directa, pues nótese que al mejorar el nivel de clima laboral, se incrementa el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.

Sugerencias:

1. Se debe hacer un estudio para el diseño de programas y talleres que mejoren el clima y satisfacción laboral para el personal de la municipalidad provincial de Chachapoyas.
2. A nivel de la municipalidad provincial de Chachapoyas. se debe generalizar el uso de programas y talleres de sensibilización y capacitación con el objeto desarrollar el clima laboral y satisfacción laboral.
3. A los gerentes de la municipalidad provincial de Chachapoyas. se les recomienda incluir talleres de capacitación sobre clima laboral con la finalidad de mejorar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Aguirre, J. y Ortega, E. (2005). La calidad del servicio como uno de los elementos formadores de imagen. Estudio de caso: Telmex – Maxcom. Tesis para obtener el grado de Licenciado. Cholula. Puebla. México.
- Anzola (2003) Clima laboral. Bogotá: Arce
- Airola, G, Cayazzo T, Pedrals N, Rodríguez M, Villarroel, L y Sánchez, I (2009) “Clima Laboral en una Escuela de Medicina. Estudio de Seguimiento”. Revista Médica de Chile 137 (11) 1427-1436. Santiago, Chile
- Alquizar, A. (2007) “El clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la empresa “SEDALIB S.A”. Trujillo- Perú.
- Arellano (2004) Relación de las Necesidades Individuales y la Satisfacción Laboral. Universidad de las Américas Puebla. México.
- Badodo, V y Giglio, C. (2006) Motivación Laboral y Compensaciones. Universidad de Chile. Facultad de Ciencias Sociales. Carrera de Psicología.
- Caligiore, C y Diaz, S (2003) “Clima organizacional y desempeño de la Ula un estudio de cas”. Revista Venezolana de Gerencia 8 024 644-658. Venezuela.
- Cane, S. (1999). Cómo Triunfar a través de las Personas. 1era Edición. Colombia.
- Chaparro, E., A (2006). Motivación y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones (Factores diferenciadores entre las empresas públicas y privadas. Revista de Ciencias administrativas y Sociales. (16) 028, 7-32
- Chiavenato, I. (2000). Administración de los Recursos Humanos. Colombia: McGraw-Hill.

- Crow, S., & Hartman, S. (1995). Can't get no satisfaction. *Leadership & Organization Development Journal*, 16, (4), 34-38.
- Davis, K., y Newstrom, J.W. (1999). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw-Hill.
- Del Carpio, H. (2009). Material de clase, Proyecto de Tesis, 2009 – I, EA, FACEM, USS, Chiclayo, Perú.
- Dessler, G. (1986). *Organización y Administración*. Guadalajara - México.
- Forehand G.A., Gilmer B. (1964). Environmental Variation in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*.
- Gardner y Moore (2003) *Comunicación Organizacional*. Buenos Aires: Paidós
- Gonzales M. y Sosa, L. (2003) *Análisis del Clima Laboral de la Tesorería General de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla*. Universidad de las Américas Puebla. Mexico.
- Hellriegel, Slocum, y Woodman (1999) *Satisfacción Laboral*. Mexico: Mc Graw Hill
- Hernández, M. (2004). Diagnóstico de satisfacción laboral en una empresa textil peruana. Extraído el 10 de octubre 2011 desde www.ucvvirtual.edu.pe/portal/escuelas/psicologia/tesis_ps/TESIS/T123.doc
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (3ra ed.). México: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1967) *The motivation to work*. (2ª ed.). New York: Wiley, 1967
- Likert, R. (1967). *The Human Organization*. Mc Graw Hill, Nueva York.
- Litwin y Stringer (2000) *Clima del laboral*. Buenos Aires: Paidós
- Marcano, L. (2006) *Modelo de evaluación del desempeño profesional docente*. Universidad Pedagógica Félix Varela. Cuba: Editorial Universitaria.

- Margulies, N., & Raia, A. (1998). Desarrollo Organizacional. México: Diana.
- Maslow, A. (1991) Motivación y personalidad. Madrid: Díaz de Santos
- Mayón, F. (2010). Organizaciones y Recursos Humanos. 1era Edición. España.
- Obando, B. y Vallejo, M. (2001) "Clima Organizacional y productividad académica en el docente de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2001". Chiclayo – Perú.
- Orbegoso, G., A. (2010). Problemas Teóricos del Clima organizacional un estado de la cuestión. Revista de Psicología. 12 397-362.
- Palma (1999) La satisfacción Laboral. Madrid: El Ateneo
- Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall.
- Vroom (citado por Dessler, 1986) "las relaciones humanas". Lima - Peru

ANEXOS

ANEXO 01

CUESTIONARIO SATISFACCION LABORAL

(1) TOTALMENTE DE ACUERDO	(2) DE ACUERDO	(3) INDECISO	(4) EN DESACUERDO	(5) TOTALMENTE EN DESACUERDO
---------------------------------	-------------------	-----------------	-------------------------	---------------------------------------

ITEMS	1	2	3	4	5
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizó.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que se realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6. El jefe es comprensivo (a).					
7. Me siento mal con lo que gano.					
8. Siento que doy más de lo recibido de la institución.					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.)					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17. Me disgusta mi horario.					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19. Las tareas que realiza las percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21. La comodidad que ofrece al ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.					

24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26. Mi trabajo me aburre.					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
31. No me siento a gusto con el jefe.					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (Materiales y/o muebles).					
33. El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Instrumento adaptado de Davis y Newstrom (1999) y validado a criterio de expertos (Ver anexo)

ANEXO 02

INSTRUMENTOS PARA EVALUAR EL CLIMA LABORAL ELABORADO (ODI)

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1. En la institución la mayoría conoce bien las metas					
2. Existe integración y cooperación entre los miembros de las distintas áreas.					
3. Mi jefe inmediato promueve actitudes positivas					
4. En la institución sabemos que el alcanzar los objetivos traerá consecuencias positivas.					
5. Mi jefe inmediato está orientado a los resultados obtenidos en el trabajo					
6. Existen reconocimientos de trabajo bien realizado por parte de la institución.					
7. Se informa periódicamente al empleado sobre el avance de metas y logro de objetivos.					
8. Existe una gran demanda de obtener resultados en el trabajo.					
9. Mis necesidades básicas están siendo satisfechas adecuadamente.					
10. En la institución tenemos apoyo a nuevas ideas e iniciativas.					
11. Mi jefe inmediato fortalece la confianza entre el grupo.					
12. Mi jefe inmediato exige mucho de nosotros.					
13. Mis compañeros suelen hablar positivamente de la institución.					
14. Recibo la capacitación adecuada y a tiempo para alcanzar las nuevas demandas de mí trabajo.					
15. Damos seguimiento a los objetivos de la institución.					
16. Me siento parte de la organización.					

17. Conozco la filosofía y objetivos de la institución.					
18. Nuestro trabajo es reto diario y no una tarea más.					
19. Existe un Ambiente de confianza entre compañeros.					
20. Se toman en cuenta las iniciativas y sugerencias personales.					
21. En la institución nos encontramos orientados a resultados obtenidos por el equipo de trabajo.					
22. Se toma en cuenta las iniciativas y sugerencias personales.					
23. Las herramientas de trabajo son las adecuadas.					
24. Los trabajadores se sienten estimulados por la institución.					
25. Mi jefe inmediato reconoce tanto los logros individuales como los de equipos.					
26. Mi jefe inmediato apoya ideas.					
27. Mi jefe promueve el desarrollo profesional de los integrantes de la institución.					
28. Se le permite los empleados dar propuestas para mejorar el trabajo.					
29. Existe un ambiente de tranquilidad entre nosotros					
30. Mi jefe inmediato tiene objetivos ambiciosos para la institución.					
31. Con frecuencia trabajamos en equipo.					
32. Existe confianza entre nosotros.					
33. Consideramos nuestro trabajo estimulante					
34. Mi jefe inmediato hace hincapié en la satisfacción de las personas en el trabajo.					
35. El trabajo asignado es marcado por los objetivos de la institución.					
36. Tenemos libertad para organizar nuestro trabajo.					
37. Cuando analizo mi trabajo, no requiere de supervisión.					
38. Los trabajadores de la institución tienen la sensación de que hay demasiada libertad.					
39. Es bastante fácil comprende lo que representan a los objetivos de la institución para cada individuo.					
40. Mi jefe inmediato promueve la integración en la institución.					
41. En la institución existe comunicación abierta y directa.					
42. La gente se ayuda mutuamente cuando existe exceso de trabajo.					
43. Nos reunimos con regularidad para intercambiar información.					
44. A mi jefe le interesa mi trabajo.					
45. Disfrutamos en el trabajo.					
46. Se nos informan las actividades que debemos desempeñar.					
47. Con frecuencia surgen nuevas ideas en el trabajo.					
48. Se toma en cuenta las opiniones de los empleados en el trabajo.					
49. Mi jefe inmediato es claro en los objetivos de la institución.					
50. Las relaciones entre el personal son francas y directas.					
51. Se repite la información a empleados cuando es necesario.					
52. Podemos organizar nuestro propio programa de trabajo.					
53. Desde el inicio, se le informo respecto a las reglas y políticas de la institución.					

54. Mi superior me brinda orientación para poder llevar a cabo mi trabajo.					
55. El ambiente laboral es agradable y animado.					
56. Se pone mucho énfasis en el desarrollo personal.					
57. Existe comunicación entre las distintas áreas de trabajo.					
58. La retribución que recibo por mi trabajo es justa.					
59. Mi jefe inmediato enfrenta los conflictos con una actitud positiva.					
60. Mi jefe inmediato estimula el cambio y mejora.					
61. Las buenas ideas que surgen se realizan.					
62. Considero que para mejorar el desempeño de mis funciones debería recibir algún tipo de capacitación.					
63. En nuestro equipo, hay un ambiente alegre de trabajo.					
64. Se nos anima desarrollar nuestro propio potencial.					
65. Nos agrada nuestro trabajo.					
66. Sabemos lo que exigen los usuarios.					

Instrumento adaptado de lo ODI y validado a criterio de expertos. (Ver anexos)

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COOPERACIÓN!

ANEXO 03

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

SATISFACCIÓN Y CLIMA LABORAL DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS 2016

AUTOR (A): PAZ SOTERO, ROCÍO

TÍTULOS DE LOS INSTRUMENTOS

1. Cuestionario de Clima Laboral.
2. Cuestionario de Satisfacción Laboral

INSRUMENTO	PREGUNTAS ADECUADAS	PREGUNTAS INADECUADAS
1	TODAS	-
2	TODAS	-

Validado por la doctora: Daysi Soledad Alarcón Díaz

Especializado: En Gestión Educativa

Categoría Docente: Docente principal

USS

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 8 años

Cargo Actual: Docente Post Grado UCV

Fecha: 18 de Mayo 2016



Dra. Daysi Soledad Alarcón

Díaz DNI: 41073750

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

SATISFACCIÓN Y CLIMA LABORAL DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS 2016

AUTOR (A): PAZ SOTERO, ROCÍO

TÍTULOS DE LOS INSTRUMENTOS

1. Cuestionario de Clima Laboral.
2. Cuestionario de Satisfacción Laboral

INSTRUMENTO	PREGUNTAS ADECUADAS	PREGUNTAS INADECUADAS
1	TODAS	-
2	TODAS	-

Validado por el doctor: Amado Fernández Cueva

Especializado : En Administración de la Educación

Categoría Docente: Docente principal USS

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 12 años

Cargo Actual: Docente Post Grado UCV

Fecha: 12 de Mayo 2016



Dr. Amado Fernández Cueva

DNI: 28110795

MUCHAS GRACIAS